

**HUBUNGAN SIKAP AHLI GIZI DAN PRAMUSAJI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA
SALATIGA**

NASKAH PUBLIKASI



Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Gizi

Disusun Oleh :

LIYANA NISA PRASETYANI
J310141002

**PROGRAM STUDI ILMU GIZI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN
ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

Judul Skripsi : Hubungan Sikap Ahli Gizi dan Pramusaji Terhadap
Tingkat Kepuasan Pasien Kelas III Rumah Sakit
Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga

Nama Mahasiswa : Liyana Nisa Prasetyani

Nomor Induk Mahasiswa : J310141002

Telah diuji dan dinilai Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 24 Maret 2016
dan layak untuk dipublikasikan.




(Endang Nur W, SST., M.Si.Med)

(Rusdin Rauf, S.TP., M.P)

NIK.717

NIK.110.1634

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Setyaningrum Rahmawaty., A., M.Kes., Ph.D)

NIK/NIDN. 744/06-2312-7301

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Sikap Ahli Gizi dan Pramusaji Terhadap
Tingkat Kepuasan Pasien Kelas III Rumah Sakit
Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga

Nama Mahasiswa : Liyana Nisa Prasetyani

Nomor Induk Mahasiswa : J310141002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan
pada tanggal 24 Maret 2016
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
Surakarta, 24 Maret 2016

Penguji I : Endang Nur W, SST., M.Si.Med (.....)

Penguji II : Eni Purwani, S.Si., M.Si (.....)

Penguji III : Dyah Intan Puspitasari, S.Gz., M.Nutr (.....)

Mengetahui,
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Suwaji, M.Kes

NIP/NIDN 195311231983031002/ 00-2311-5301

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta, 24 Maret 2016



Liyana Nisa Prasetyani

HUBUNGAN SIKAP AHLI GIZI DAN PRAMUSAJI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA SALATIGA

Liyana Nisa Prasetyani

Pembimbing : 1. Endang Nur W, SST., M.Si.Med

2. Rusdin Rauf, STP., M.P

Program Studi Ilmu Gizi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Surakarta 57162

Email: Liya_80@ymail.com

Pendahuluan: Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Pasien menilai kepuasannya dari pelayanan yang diberikan secara langsung oleh dokter, perawat, ahli gizi, pramusaji dan apoteker. Data sisa makanan di RSUD Kota salatiga nasi sebesar 43,39%, lauk hewani 37%, lauk nabati 58,3% dan sayur 43,75%.

Tujuan: Menganalisis adanya hubungan sikap ahli gizi dan pramusaji terhadap tingkat kepuasan pasien kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga.

Metode: Desain penelitian yang digunakan studi *cross-sectional*. Jenis penelitian bersifat kuantitatif yang diambil menggunakan kuesioner serta wawancara terhadap 52 orang pasien. Data yang terkumpul diuji kenormalan datanya menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, data yang berdistribusi tidak normal menggunakan uji *Korelasi Rank Spearman*. Data yang berdistribusi normal menggunakan uji *Korelasi Pearson Product Moment*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap ahli gizi dengan kepuasan pasien kelas III RSUD Kota dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$), dan ada hubungan antara sikap pramusaji dengan tingkat kepuasan pasien kelas III RSUD Kota Salatiga dengan nilai $p=0,025$ ($p<0,05$).

Kesimpulan: Ada hubungan antara sikap ahli gizi dan pramusaji dengan tingkat kepuasan pasien kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Ahli Gizi, Pramusaji.

Kepustakaan : 1992-2015

**HUBUNGAN SIKAP AHLI GIZI DAN PRAMUSAJI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (RSUD) KOTA SALATIGA**

Liyana Nisa Prasetyani J310141002

Pembimbing : 1. Endang Nur W, SST., M.Si.Med

2. Rusdin Rauf, STP., MP

Program Studi Ilmu Gizi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Surakarta 57162

Email: Liya_80@ymail.com

ABSTRACT

Introduction: Satisfaction is a feeling of happy or disappointed that result from comparing a perceived performance with expectations. Patients' assess satisfaction services that provided directly by doctor, nurse, dietitians, pharmacists and waitresses. Data of food waste in Salatiga Hospital were rice (43,39%), animal side dish (37%), nabaty side dish (58,3%) and vegetables (43,75%).

Objective: To analyze the relationship between nutritionists and waitresses attitude and the level of patients' satisfaction at class III Salatiga Hospital.

Methods: This research used cross-sectional study, and the sampel consisted of 52 patients. The normality of data were tested using Kolmogorov Smirnov, data which were not normally distributed were analyzed with Rank Spearman Correlation test and data which were normally distributed were analyzed with Pearson Product Moment.

Result: The results show that there was a significant relationship between attitude of nutritionists and the satisfaction of patients' (p value = 0,000, (p<0,05)), and there was a relationship between attitude of the waitresses and patients' satisfaction (p value = 0,025 (p<0,05)).

Conclusion: There was a relationship between the attitude of the nutritionists and waitresses and a patients' satisfaction rate at class III Salatiga Hospital.

Keywords: Patients satisfaction, Nutritionist, Waitress, Attitude

Bibliography:1992-2015.

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapannya (Kotler, 2000). Pasien dapat merasakan kepuasan apabila pelayanan diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan, dan sebaliknya dapat merasakan kekecewaan jika pelayanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien cenderung memilih pelayanan kesehatan yang mengutamakan kepuasan pasien (Pohan, 2006).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Hickson *et al* (2007), Naithani *et al* (2008), O'Flynn J *et al* (2005) adalah faktor lingkungan, faktor personal dan sosial budaya sebelum, selama dan sesudah pasien dirawat inap. Faktor personal yang dimaksud adalah pelayanan makan yang diberikan oleh ahli gizi dan pramusaji yang berinteraksi secara langsung dengan pasien. Hal tersebut telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor penting dalam penerimaan makanan dan dapat digunakan untuk memprediksi konsumsi pangan.

Beberapa petugas yang ada di rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya dokter, perawat, ahli gizi, pramusaji dan apoteker (Arora, 2010). Ahli gizi merupakan seseorang yang telah mengikuti dan menyelesaikan pendidikan akademik dalam bidang gizi. Ahli gizi dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan sikap, pengetahuan serta keterampilan yang baik untuk mencapai status kesehatan pasien yang optimal dalam kondisi sehat atau sakit (Aritonang, 2012). Sedangkan pramusaji merupakan staff yang setiap hari berinteraksi dengan pasien, pada saat mengantarkan makanan dan minuman. Sikap dan perilaku ahli gizi dan pramusaji yang sopan, santun dan ramah dapat memberikan pengaruh secara psikologis terhadap pasien (Ernalina, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Sudian (2011) menunjukkan bahwa ada hubungan antara sikap ahli gizi dan pramusaji terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kab Aceh Utara ($p=0,000$). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani (2009) didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara sikap ahli gizi dan pramusaji terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo dengan nilai $p=0,012$.

Salah satu indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah dengan melihat sisa makanan pasien. Sisa makanan pasien ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari pasien. Data sisa makanan di RSUD Salatiga tergolong masih tinggi, untuk nasi 43,39%, lauk hewani 37% lauk nabati 58,3% dan sayur 43,75%. Tingginya sisa makanan di RSUD Kota Salatiga ini mendorong peneliti untuk meneliti mengenai hubungan sikap ahli gizi dan pasien terhadap kepuasan pasien kelas III di RSUD Kota Salatiga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *consecutive sampling*, yaitu semua pasien yang memenuhi kriteria inklusi dimasukkan dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 52 orang pasien.

Kepuasan pasien yang diukur dengan metode wawancara menggunakan alat ukur kuesioner kepuasan pasien. Sikap ahli gizi dan sikap pramusaji diukur dengan metode wawancara menggunakan alat ukur kuesione sikap ahli gizi dan pramusaji.

Pengolahan dan analisa data menggunakan uji *Rank Spearman* untuk mengetahui hubungan sikap ahli gizi dan pramusaji dengan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Distribusi umur pasien paling banyak berada pada rentang 40-63 tahun yaitu 57,7%. Distribusi pendidikan responden paling banyak ditempuh adalah SMP yaitu

44,3%. Distribusi jenis kelamin responden paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu 67,3%. Distribusi pekerjaan responden paling banyak adalah buruh dan ibu rumah tangga yaitu 25,0%. Penjelasan tentang karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1. berikut

Tabel 1.
Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur, Pendidikan, Jenis Kelamin dan Pekerjaan Responden

| Karakteristik Responden | Jumlah | |
|----------------------------|--------|------|
| | n | % |
| 1. Umur Responden | | |
| 17-31 | 9 | 17,3 |
| 32-47 | 13 | 25 |
| 40-63 | 30 | 57,7 |
| 2. Pendidikan Responden | | |
| SD | 22 | 42,3 |
| SMP | 23 | 44,3 |
| SMA | 6 | 11,5 |
| PT | 1 | 1,9 |
| 3. Jenis Kelamin Responden | | |
| Laki-laki | 17 | 32,7 |
| Perempuan | 35 | 67,3 |
| 4. Pekerjaan Responden | | |
| Tani | 12 | 23,1 |
| Swasta | 11 | 21,2 |
| Buruh | 13 | 25,0 |
| Ibu Rumah tangga | 13 | 25,0 |
| Pelajar | 3 | 5,8 |

b. Distribusi sikap ahli gizi, sikap pramusaji dan kepuasan responden

Distribusi sikap ahli gizi, sikap pramusaji dan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
Distribusi Sikap Ahli Gizi, Sikap Pramusaji dan Kepuasan Responden

| Variabel | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|------------------------|---------------|----------------|
| Sikap Ahli Gizi | | |
| Tidak Mendukung | 0 | 0 |
| Kurang Mendukung | 4 | 7,7 |
| Mendukung | 48 | 92,3 |
| Sikap Pramusaji | | |
| Tidak Mendukung | 0 | 0 |
| Kurang Mendukung | 13 | 25,0 |
| Mendukung | 39 | 75,0 |
| Kepuasan Pasien | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 5 | 9,6 |
| Puas | 47 | 90,4 |

Tabel 2. menunjukkan bahwa 92,3% pasien menilai sikap ahli gizi sudah mendukung dalam melakukan pelayanan gizi. Responden menilai sebesar 75% sikap pramusaji sudah mendukung

dalam melakukan pelayanan gizi. Sedangkan 90,4% responden merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan makanan yang ada di RSUD Kota Salatiga.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Sikap Ahli Gizi dengan Kepuasan Pasien

Data distribusi kepuasan responden berdasarkan sikap ahli gizi dapat dilihat pada tabel 3.

| Sikap Ahli Gizi | Kepuasan Responden | | | | Jumlah | | <i>p</i> |
|------------------|--------------------|------|------|------|--------|-----|----------|
| | Kurang Puas | | Puas | | | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Kurang Mendukung | 3 | 75,0 | 1 | 25,0 | 4 | 100 | 0.000* |
| Mendukung | 2 | 4.2 | 46 | 95.8 | 48 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa dapat diketahui bahwa 95.8% responden menilai sikap ahli gizi mendukung terhadap kepuasan pasien hal ini mengakibatkan pasien merasa

puas dengan pelayanan gizi yang diberikan. Sedangkan sebesar 75% responden menilai sikap ahli gizi yang kurang mendukung, sehingga mengakibatkan pasien

kurang puas dengan pelayanan gizi yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan pada 52 responden, dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner sikap ahli gizi terdapat hubungan antara kepuasan responden dengan sikap ahli gizi dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara sikap ahli gizi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Salatiga.

Hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan sikap ahli gizi ini sejalan dengan pernyataan yang dinyatakan oleh Padmiari (2013) yang menyebutkan bahwa sikap ahli gizi yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Sikap yang

baik akan menunjukkan kualitas kinerja yang positif dan memberikan persepsi yang baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyaningrum (2013), terdapat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yang diberikan oleh ahli gizi dan pramusaji dengan nilai koefisien korelasi 0,833 serta taraf kritik 0,000.

Penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani (2009) juga menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara sikap ahli gizi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p= 0,012$ ($p<0,05$). Adanya hubungan antara pelaksanaan konseling gizi dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) (Suparni, 2014).

b. Hubungan Sikap Pramusaji dengan Kepuasan Pasien

Data distribusi kepuasan pasien berdasarkan sikap pramusaji dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.
Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Sikap Pramusaji

| Sikap Pramusaji | Kepuasan Responden | | | | Jumlah | | <i>p</i> |
|------------------|--------------------|------|------|------|--------|-----|----------|
| | Kurang Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Kurang Mendukung | 2 | 25,0 | 6 | 75,0 | 8 | 100 | 0.025* |
| Mendukung | 3 | 6,8 | 41 | 93,2 | 44 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa 93,2% responden menilai sikap pramusaji mendukung terhadap kepuasan responden hal ini mengakibatkan responden merasa puas dengan pelayanan gizi yang diberikan. Sedangkan sebesar 25,0% pasien menilai sikap pramusaji yang kurang mendukung, sehingga mengakibatkan pasien kurang puas dengan pelayanan gizi yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan pada 52 responden, dengan

menggunakan kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner sikap pramusaji terdapat hubungan antara sikap pramusaji dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,025$ ($p<0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara sikap pramusaji terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Salatiga.

Pramusaji memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan makanan.

Pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam bersikap maupun berekspresi. Senyum dan raut muka pramusaji akan mempengaruhi pasien untuk menikmati makanan dan akhirnya akan menimbulkan kepuasan. Pramusaji yang kurang perhatian akan memberikan penilaian yang kurang memuaskan (Ernalia, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyaningrum (2013), terdapat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yang diberikan oleh ahli gizi dan pramusaji dengan nilai koefisien korelasi 0,833 serta taraf kritik 0,000. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Messina *et al* (2012) pasien merasa puas dengan pelayanan makanan yang diberikan oleh ahli gizi dan pramusaji dengan nilai $p < 0,001$. Sudian (2012) menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap petugas dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$.

KESIMPULAN

1. Sebanyak 92,3% responden berpendapat bahwa ahli gizi menunjukkan sikap yang mendukung dalam memberikan pelayanan gizi di RSUD Kota Salatiga.
2. Responden sebanyak 75,0% berpendapat bahwa pramusaji menunjukkan sikap yang mendukung dalam memberikan pelayanan gizi di RSUD Kota Salatiga.
3. Sebanyak 90,4% responden menyatakan puas dengan pelayanan gizi yang diberikan di RSUD Kota Salatiga.
4. Sebanyak 95,8% responden menilai sikap ahli gizi mendukung terhadap kepuasan pasien kelas III RSUD Kota Salatiga.
5. Responden sebanyak 93,2% menilai sikap pramusaji mendukung terhadap kepuasan pasien kelas III RSUD Kota Salatiga.

6. Terdapat hubungan antara sikap ahli gizi dengan kepuasan pasien, nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$).
7. Terdapat hubungan antara sikap pramusaji dengan kepuasan pasien, nilai $p = 0,025$ ($p < 0,05$).

SARAN

1. Perlu diadakannya evaluasi kepuasan dan sisa makanan pada pasien secara berkala paling tidak dua kali per tahun. Sehingga instalasi gizi dapat memantau seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan makan yang diberikan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk sisa makanan pasien.
2. Perlu diadakannya dukungan dan perhatian kepada pasien untuk menghabiskan makanan yang sudah diberikan oleh instalasi gizi kepada pasien, sehingga persentase sisa makanan tidak tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. D. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
<https://core.ac.uk/download/files/379/11722783.pdf>. Diakses tanggal 16 Februari 2016.
- Aritonang, I. 2012. *Penyelenggaraan Makanan Manajemen Sistem Pelayanan Gizi Swakelola dan Jasa Boga Di Instalasi Gizi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Leutika.
- Arora, V., Shannon, Kathryn, *et al*. 2010. *Patient Satisfaction With Inpatient Care Provided By The Sydney Gynecological Oncology Group*. Sydney Gynecological Oncology Group, Royal Prince Alfred Hospital, University Of Sydney, Sydney: Australia. Diakses pada

tanggal 15 Mei 2015.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3417917/>

Azwar, S. 2012. *Metodologi Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Cahyaningrum, P. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dube, L., Trudeau, E., dan Belanger, M.C. (1994). *Determining the complexity of patient satisfaction with foodservice*. *Jurnal Of The American Dietetic Association*, 98, 394-399.

Ernalina, Y. 2014. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam dan Ruang Bersalin Terhadap Pelayanan Makanan Pasien Di RSUD Mandau Duri*. Riau: STIKes Tuanku Tamburai Riau.

Fera, R. 2009. *Pelayanan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kenyamanan Para Tamu Yang Datang Ke Restoran Pandan Sari Hotel Santika Premiere Yogyakarta*, KTI. Medan : Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara.

Gregorie MB., Spears, MC. 2007. *Foodservice Organization: a managerial and systems approach*. 6th edition. Pearson Prentice Hall, New Jersey.

Hartwell H.J., et al. 2006 *Foodservice in hospital: development of a theoretical model for patient experience and satisfaction using one hospital in the UK National Health Service as a case study*. The Worshipful Company of Cooks

Research Centre, Bournemouth university, Talbot Campus, Poole, Dorset, BH12 5BB, UK. Diakses pada tanggal 3 Juni 2015 .
http://eprints.bournemouth.ac.uk/405/1/Heather_Hartwell.pdf

Hickson M., Fearnley L., Thomas J, et al. 2007 Does a new steam meal catering system meet patient requirements in hospital? *J Hum Nutr Diet* **20**, 476-485.

Hoyer, W.D. & MacInnis, D.J., 2001, *Customer Behaviour*. 2th ed., Boston, Houghton Mifflin Company.

Kotlet, P., 2000, *Marketing management*. 10th ed., New Jersey, Prentice-Hall.

Kotler, P., L. et al. 2004, *Marketing*, 6th ed. Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia.

Kondrup J. (2004). Proper Hospital Nutrition As a Human Right. *Clinical Nutrition*. 23: 135-7.

Kyungjoo Kim., et al. 2010. *Assesment Of Foodservice Quality And Identification Of Improvement Strategies Using Hospital Foodservice Quality Model*. Seoul Women's University: Korea. Diakses tanggal 15 Mei 2015.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2867228/>

Meirina, I. 2014. *Peningkatan Kompetensi Profesional Pramusaji Restoran di Sumatera Barat*. Padang: Universitas Negeri Padang.

Messina G., et al. (2012). *Patients' Evaluation of Hospital Foodservice Quality in Italy: What do Patients Really Value?*. Italy: University of

- Siena, Siena, Italy. Diakses tanggal 15 Mei 2015.
- consecutive cross-sectional studies. *Clin Nutr* 24. 1078-1088.
- Mirshra, P.H., Gupta, S. 2012. *Study Of Patient Satisfaction In a Surgical Unit Of a Tertiary Care Teaching Hospital*. India: New Delhi. Diakses pada tanggal 1 Juni 2015.
- Oktaviani R.W dan Suryana R.N. 2005. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro. *Jurnal Agro Ekonomi*, 24 (1), 41-58.
- Moehyi, S. 1992. *Managemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi*. Jakarta: Pusat Pendidikan Tenaga Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Padmiari, I.A.E., Pande P.S.S., dan G.A Dewi K., 2013. *Analisis Faktor Kepuasan Pasien rawat Inap Terhadap Kinerja Ahli Gizi Ruang Di RSUP Sanglah Denpasar, Provinsi Bali*. Bali: Poltekkes Denpasar.
- Naithani S., Whelan K., Thomas J et al. 2008. Hospital inpatients' experiences of access to food: a qualitative interview and observational study. *Health Expect* 11. 294-303.
- Pohan, I.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta.
- National Health Service (NHS). 2005. *Managing Food Waste in the NHS*. Department of Health. NHS Estates. Diakses pada tanggal 1 Oktober 2015.
- Sastroasmoro, S., Ismael, S. 1995. *Dasar-dasar Metode Penelitian Klinis*, Cekatan Pertama, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Netty E., dkk. 2007. *Pedoman penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan Medik.
- Stanga, Z., Zurfluh, Y., Roselli, M., et al (2003). Hospital Food: A Survey of Patient's Perceptions. *Clinical Nutrition*, 23.241-246.
- Nor, M.Z. (2010). *Hospital Foodservice directors identify the important aspect when implementing room service in hospital foodservice*. Iowa State University. Diakses pada tanggal 26 Maret 2015.
- Sudian.T., (2012). *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. Aceh Utara: STIKES U'Budiyah. http://www.ejournal.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIAN-l85-jurnal_sudian.pdf. diakses tanggal 19 Februari 2016.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suparni, A., (2014). *Hubungan Pelaksanaan Konseling Gizi dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- O'Flynn J., Peake H., Hickson M, et al. (2005) *The prevalence of malnutrition in hospitals can be reduced: results from three*

Taufiq, M.A. 2015. *Merancang Kuesioner Konsep dan Panduan untuk Penelitian Sikap, Kepribadian dan Perilaku*. Jakarta:Prenadana Group.

Tjahyadi. 2006. *Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan karakteristik Merek Pelanggan*. Jurnal manajemen, 6 (1), 65-75.

Tjiptono, F., & Chandra, G., 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. [http://library.usu.ac.id/download/fkm/fkm-](http://library.usu.ac.id/download/fkm/fkm-surya1.pdf)

[surya1.pdf](http://library.usu.ac.id/download/fkm/fkm-surya1.pdf). Diakses pada tanggal 10 April 2014.

Wijayanti, A.T. 2015. *Hubungan Pengetahuan, Sikap dan Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Pramusaji dengan Kepuasan Pelayanan Makanan Pada Pasien Kelas III Di RSUD Kota Semarang*. Semarang: Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Semarang.

Wright, O.R.L., et al. 2006. *Customer Evaluation Of Hospial Foodservice Quality: An Empirical Investigation*. International Journal Of Health Care Quality Assurance.